ERDF, TOUTE LA LUMIÈRE SUR NOS SERVICES

ÉDITION 2012

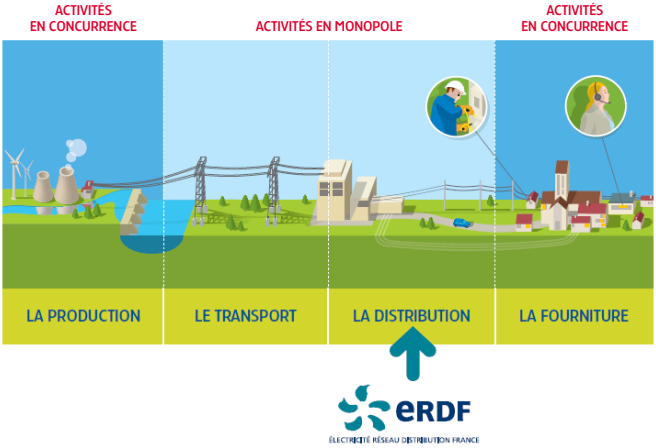
RÉGION OUEST

ÉLECTRICITÉ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

Et l'électricité vient à vous

QUI SOMMES - NOUS ?

Depuis le 1er juillet 2007, le marché de la production et de la fourniture d'électricité est ouvert à la concurrence.



Les activités de transport et de distribution de l'énergie sont des activités en monopole de service public.

ERDF (Electricité Réseau Distribution France) est une filiale à 100% du groupe EDF créée en janvier 2008.

Elle développe, exploite et dépanne le réseau public de distribution d'électricité sur 95% du territoire français, quelque soit le fournisseur d'énergie.

Document non contractuel

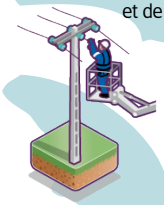
- Gérer le réseau public de distribution d'électricité.
- Assurer l'accès au réseau de distribution de l'électricité dans des conditions strictes de transparence et de non-discrimination.
- Assurer les relations avec les collectivités locales, les autorités concédantes et l'ensemble des autorités de régulation de l'énergie.

Raccordement des utilisateurs au réseau

Prestations pour le compte de tous les fournisseurs

Comptage et gestion des données de consommation et de production

Conduite, exploitation, protection et entretien du réseau



Développement du réseau (conception et construction des ouvrages)

CHIFFRES CLÉS* (2011):

Région Ouest (Bretagne, Pays de la Loire et Poitou-Charentes)

- plus de **4,8 millions** de clients
- plus de **240 000 km** de réseaux électriques

* Source ERDF

Document non contractuel

BRANCHEMENT, MISE EN SERVICE, DÉPANNAGE... VOS RELATIONS AVEC ERDF

VOS RELATIONS AVEC ERDF ...

- Vous faites construire une maison ou un local et vous souhaitez être alimenté en électricité ?
- Vous installez une unité de production photovoltaïque, éolienne que vous souhaitez raccorder pour revendre l'énergie produite ?
- Vous souhaitez déplacer ou supprimer votre compteur, votre coffret ou votre branchement ?
- Un poteau électrique vous gêne pour la réalisation de vos travaux ?

Pour toutes ces questions

ERDF BRETAGNE 0 810 813 327*
ERDF PAYS DE LA LOIRE 0 810 189 294*
ERDF POITOU-CHARENTES 0 810 437 387*

* prix d'un appel local depuis un poste fixe

- Vous constatez un problème sur le réseau (fil à terre, matériel détérioré...) ou avec votre alimentation en électricité (arrêt imprévu de la fourniture d'électricité, disjoncteur hors-service...)

URGENCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ 24H / 24 – 7J / 7

Problème sur votre installation de consommation
09 726 750 + N° DÉPARTEMENT(2 chiffres) *

Problème sur votre installation de production
0 811 882 202*

* prix d'un appel local depuis un poste fixe

Document non contractuel

ZOOM SUR LA MISE EN SERVICE

Si vous emménagez dans un nouveau logement, vous devez, au moins quinze jours avant votre date d'emménagement, avoir souscrit un contrat auprès d'un fournisseur d'électricité.

Cette souscription est impérative, faute de quoi l'énergie peut être coupée sans préavis.

Le jour de votre arrivée dans le logement, deux cas de figure peuvent se présenter :

- **L'énergie est disponible** : vous relevez les index indiqués sur le compteur et les communiquez par téléphone au fournisseur que vous avez choisi.
- **L'énergie n'est pas disponible :** soit vous avez convenu avec votre fournisseur d'une date ultérieure de mise en service, soit vous avez omis de souscrire un contrat auprès du fournisseur de votre choix.

  Dans les 2 cas, vous devez le contacter immédiatement.

Attention : Un délai de 5 jours ouvrables est généralement nécessaire pour la mise en service de votre logement.

La liste des fournisseurs d'électricité est consultable sur le site des pouvoirs publics :

www.energie-info.fr

Voir également en page 15

Document non contractuel

RELÈVE & FACTURATION DE VOTRE CONSOMMATION

QUI FAIT QUOI ?

Ce sont les gestionnaires du réseau public de distribution d'électricité (ERDF à 95%) qui ont la charge du relevé de vos index de consommation.
Le fournisseur d'électricité que vous avez choisi établit ensuite la facture sur la base des relevés fournis par les gestionnaires du réseau.

Votre facture en détail :

Elle est établie sur la différence constatée ou déclarée entre deux relevés effectués par le distributeur.
Une à deux fois par an, un technicien du gestionnaire de réseau vient effectuer, chez vous, une relève de vos index de consommation et les transmet à votre fournisseur.

En cas d'absence, vous pouvez procéder à un auto-relevé des index de votre compteur :

- **NOUVEAU** : vous les indiquez directement sur notre site internet www.erdfdistribution.fr, rubrique «l'électricité dans votre logement» puis «relever mon compteur»
- vous les notez sur la carte réponse laissée par le technicien et la renvoyez à l'adresse indiquée,
- vous les communiquez par téléphone à ERDF au 0 820 333 433 (0,118€ TTC par minute)

Vous avez une semaine pour vous acquitter de cette formalité.

Attention : Un relevé des index réels doit obligatoirement être effectué par un technicien du distributeur au moins une fois par an.
Des index intermédiaires estimés peuvent néanmoins être établis par votre fournisseur qui se base alors sur vos habitudes de consommation.

Document non contractuel

VOTRE BRANCHEMENT AU RÉSEAU ...

Le branchement au réseau consiste à réaliser la liaison physique entre votre construction et le réseau public de distribution d'électricité.

ÉTAPE 1

FORMULEZ VOTRE DEMANDE DE RACCORDEMENT AUPRÈS D'ERDF (VOIR CONTACTS PAGE 14)

Conseils :

- *Formulez votre demande au plus tard 6 mois avant votre date prévue d'emménagement (délai nécessaire si des travaux sur le réseau sont à réaliser),*
- *Pour remplir votre dossier de demande, prenez conseil auprès de votre installateur électricien.*

ÉTAPE 2

VALIDEZ LA PROPOSITION DE RACCORDEMENT REÇUE D'ERDF

Vous devez la renvoyer signée et accompagnée du règlement pour qu'ERDF commence les travaux.

Conseil :

- *Envoyez votre accord et votre règlement au plus tôt pour optimiser les délais.*

SIMPLIFIEZ-VOUS LA VIE, CONNECTEZ VOUS SUR NOTRE SITE

www.erdf-ouest-raccordement.fr

Faites votre demande de raccordemement directement en ligne et suivez votre dossier

Document non contractuel

ÉTAPE 3

RÉALISEZ VOS TRAVAUX

Dans le respect du délai convenu avec vous, réalisez vos travaux à votre charge et ERDF réalise les travaux à la sienne.

Délais généralement constatés :

- **8 semaines** : branchement sans extension du réseau
- **3 mois** : une intervention sur la voirie publique est nécessaire pour réaliser une extension du réseau public de distribution d'électricité
- **6 mois** : la modification ou la construction d'un poste de transformation est nécessaire pour augmenter la capacité du réseau public de distribution d'électricité.

ÉTAPE 4

LA MISE EN SERVICE DE VOTRE RACCORDEMENT

Les conditions pour disposer de l'électricité dès la fin des travaux :

- Vous avez réglé le montant total du raccordement auprès d'ERDF,
- Vous possédez le certificat Consuel (attestation de la conformité de votre installation aux normes en vigueur),
- Vous avez souscrit un contrat de fourniture d'énergie auprès du fournisseur d'électricité de votre choix.

Conseil : n'attendez pas la fin des travaux de raccordement pour effectuer les démarches auprès du Consuel et du fournisseur de votre choix.

Document non contractuel

L'ÉNERGIE PHOTOVOLTAÏQUE

Vous pouvez, à partir de modules solaires installés sur votre toit, produire de l'électricité. Le raccordement de l'installation au réseau public sera réalisé par ERDF

QUELLE PRODUCTION POUR UNE INSTALLATION PHOTOVOLTAÏQUE ?

Le volume d'électricité produit par une installation photovoltaïque dépend de sa localisation géographique, de son niveau d'ensoleillement et de l'orientation des panneaux.

Pour estimer le volume de votre production :
www.photovoltaique.info/estimer-la-production.html

INSTALLER UNE PRODUCTION PHOTOVOLTAÏQUE : QUE FAIRE ?

1. Définissez votre installation

- Contactez des installateurs (liste d'installateurs certifiés sur www.qualit-enr.org)
- Choisissez votre option de revente (vente en totalité ou vente du surplus)

2. Choisissez l'acheteur de votre production

3. Demandez une autorisation d'urbanisme auprès de la mairie de votre commune (permis de construire ou déclaration préalable)

4. Effectuez votre demande de raccordement auprès d'ERDF (voir contacts page 14)

Si vous avez choisi de bénéficier des tarifs de l'Obligation d'Achat, vous n'avez pas à contacter votre acheteur.

C'est ERDF qui se chargera de faire suivre à EDF OA les éléments nécessaires à l'élaboration de votre contrat d'achat.

Document non contractuel

L'ÉNERGIE ÉOLIENNE

Une éolienne (aussi appelée aérogénérateur) est un dispositif mécanique qui convertit l'énergie du vent en électricité. Le raccordement de l'installation au réseau public sera réalisé par ERDF

QUELLE PRODUCTION POUR UNE INSTALLATION ÉOLIENNE ?

Pour obtenir une estimation de la production, on multiplie cette durée par la puissance de l'installation exprimée en kilowatts (kW).

INSTALLER UNE PRODUCTION ÉOLIENNE : QUE FAIRE ?

1. Définissez votre installation

- Contactez des installateurs (liste d'installateurs certifiés sur www.qualit-enr.org)
- Choisissez votre option de revente (vente en totalité ou vente du surplus)

2. Demandez une autorisation d'urbanisme auprès de la mairie de votre commune (permis de construire ou déclaration préalable)

3. Choisissez l'acheteur de votre production et effectuez les démarches auprès de celui-ci

4. Effectuez votre demande de raccordement auprès d'ERDF (voir contacts page 14)

Document non contractuel

Photo © Patryssia

LA POMPE A CHALEUR

COMMENT ÇA MARCHE ?

La pompe à chaleur (PAC) est une solution qui sert à chauffer et éventuellement climatiser votre habitation.

Elle utilise l'énergie naturelle présente dans l'air, le sol ou l'eau souterraine pour créer de la chaleur ou de la fraicheur.

Pour faire fonctionner ce système, la PAC utilise une énergie d'entrainement qui est généralement l'électricité.

Conseil : en cas de défaillance de votre PAC, pensez à conserver ou à vous équiper d'un chauffage d'appoint qui pourra prendre le relais.

LA POMPE A CHALEUR ET LES NORMES

Dans le cas de l'installation d'une pompe à chaleur, deux normes doivent être respectées : la norme C15-100 et la norme EN 61000-3

Le respect obligatoire de ces normes vise à éviter des perturbations de votre alimentation électrique et celles de vos voisins.

Rapprochez-vous de votre installateur pour vous assurer que :

1. les deux normes sont respectées

2. Le bilan thermique réalisé par votre installateur vous assure un fonctionnement optimal de votre pompe à chaleur compte tenu :

- des déperditions de votre maison,
- du volume à chauffer et/ou à climatiser,
- des températures extérieures extrêmes,
- de la puissance de votre pompe à chaleur.

POUR PLUS DE TRANQUILITÉ, PENSEZ «PRÉ-ÉTUDE ERDF»

www.erdf-ouest-raccordement.fr

Pour être assuré du bon fonctionnement de votre PAC, demandez une pré-étude à ERDF

Pour en savoir plus sur la PAC, le guide de l'ADEME sur **http://ecocitoyens.ademe.fr** (rubrique « mon habitation »)

Document non contractuel

DES GESTES POUR ÉCONOMISER L'ÉNERGIE

crédit photo © Pixel & Création

PENSEZ À LA LUMIÈRE

Les ampoules à économie d'énergie consomment 4 fois moins d'électricité que les ampoules classiques.

Une pièce inoccupée = lumière éteinte

GAGNEZ EN CHAUFFANT MOINS

Baisser la température de 1 °c fait baisser votre facture annuelle de 7 à 10%.

Dans une pièce à 23 °C, le réfrigérateur consomme près de 40 % de plus que dans une pièce à 18 °C.

ATTENTION AUX VEILLES GOURMANDES

Branchez tous vos équipements sur une prise multiple commandée par un interrupteur, et éteignez-les en un seul geste (les appareils en veille consomment jusqu'à 500 kWh/an).

INVESTISSEZ DANS L'ISOLATION

Pour vos murs et votre toit, utilisez des matériaux isolants certifiés (laine minérale, laine de bois, ouate de cellulose, chanvre...).

Assurez-vous que votre vitrage respecte les normes d'isolation renforcée et optez pour des encadrements extérieurs parfaitement étanches et isolants (en bois ou PVC plutôt que métalliques).

Document non contractuel

ZOOM SUR LES RELATIONS AVEC VOTRE FOURNISSEUR

A QUELS MOMENTS ?

- Vous emménagez et souhaitez disposer d'électricité dans votre logement ?
- Vous déménagez et souhaitez résilier votre contrat ?
- Vous avez une question sur votre facture ou sur vos consommations ?
- Vous souhaitez revendre l'énergie produite par votre installation éolienne ou vos panneaux photovoltaïques ?

Retrouvez les coordonnées de votre fournisseur sur votre facture

CHOISIR SON FOURNISSEUR

Depuis le 1er juillet 2007, vous avez deux possibilités :

- Garder le contrat de fourniture au Tarif Réglementé si c'est possible, tarif fixé par les pouvoirs publics.
- Opter pour les offres de marché, dont les prix sont libres, en souscrivant un contrat avec le fournisseur d'électricité de votre choix.

Retrouvez la liste des fournisseurs en page 15

CHANGER DE FOURNISSEUR

- Une démarche très simple : après vous être renseigné sur les offres et services des différents fournisseurs, vous souscrivez un nouveau contrat auprès du nouveau fournisseur choisi. Il se charge alors de toutes les démarches de résiliation de votre contrat précédent.

Document non contractuel

LISTE DES FOURNISSEURS

Liste au 13 mars 2012

ALTERNA
75, boulevard Haussmann – 75008 Paris
Tél. : 0810 105 205 (prix appel local depuis un poste fixe)
www.alterna-energie.fr

DIRECT ENERGIE
TSA 21519 – 75901 Paris Cedex 15
Tél. : 30 99 (appel gratuit depuis un poste fixe)
Courriel : contact@direct-energie.com
www.direct-energie.com

BLEU CIEL D'EDF
Tél. : 09 69 32 15 15 (prix appel non surtaxé)
Courriel : masteredfcom@edf.fr
www.edf-bleuciel.fr

ENERCOOP
9–11 Avenue de Villars – 75007 Paris
Tél. : 0811 093 099 (prix appel local depuis un poste fixe)
Courriel : commercial@enercoop.fr
www.enercoop.fr

ENERGEM
2, place du Pontiffroy, 57014 Metz Cedex 01
Tél. : 09 69 39 02 39 (prix appel non surtaxé)
www.energem.fr

GAZ DE FRANCE DOLCE VITA
Service Clients Dolce Vita – TSA 40808 – 22 308 Lannion Cedex
Tél. : 09 69 324 324 (prix appel non surtaxé)
www.dolcevita.gazdefrance.fr

LAMPIRIS
Service Clientèle, CS 10120, 75427 Paris Cedex
Tél. : 0800 941 931 (appel gratuit depuis un poste fixe)
Courriel : souscription@lampiris.fr
www.lampiris.fr

PLANÈTE OUI
Service Clients Planète OUI, 165 av. de Bretagne, Parc Euratechnologie, 59000 Lille
Tél. : 09 74 76 30 19 (prix appel local depuis un poste fixe)
Courriel : infos@planete-oui.fr
www.planete-oui.fr

POWEO
Service Clients Particuliers – TSA 34 173
77 217 Avon Cedex
Tél. : 30 20 (appel gratuit depuis un poste fixe)
Courriel : serviceclient@poweo.com
www.poweo.com

PLUS D'INFOS
www.energie-info.fr ou
0 810 112 212 (prix d'un appel local)

Document non contractuel

CONTACTS

BRETAGNE

ERDF Région Bretagne 0810 813 327*
courriel : erdf-are-bretagne@erdfdistribution.fr

PAYS DE LA LOIRE

ERDF Région Pays de la Loire 0810 189 294*
courriel : erdf-are-paysdelaloire@erdfdistribution.fr

POITOU-CHARENTES

ERDF Région Poitou-Charentes 0810 437 387*
courriel : erdf-are-poitoucharentes@erdfdistribution.fr

URGENCE DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ 24H / 24 – 7J / 7

Problème sur votre installation de consommation
09 726 750 + N° DÉPARTEMENT(2 chiffres)*

Problème sur votre installation de production
0 811 882 202*

* prix d'un appel local depuis un poste fixe

NOTES

POUR FACILITER VOS CONTACTS AVEC ERDF,

Notez ici le numéro de point de livraison (PDL) de votre installation (14 chiffres) :

.....

carre tournier | création graphique | 06 10 92 41 39
Crédit photos : Médiathèque ERDF - ERDF Région OUEST - Édition mars 2012

Document non contractuel